



## Dans ce numéro

- Agenda international de l'été : participation du pS-Eau à la World Water Week de Stockholm comme au sommet « Climate Chance » à Nantes
- Présentation de l'approche marketing en assainissement à partir des bilans d'opérations multi pays menées par le Gret
- Au Vietnam : un ambitieux programme eau, assainissement, déchets (2013-2016) vient clôturer 20 années d'interventions de l'ONG EAST
- À Madagascar : renforcer les compétences et mise en place de services techniques communaux pour une maintenance effective des équipements

## Édito

# Responsabilités et mobilisation de moyens au niveau local, un gage de pérennité des services ?

**C'**est solide, pas cher et ça sent bon !  
Tel est le slogan des promoteurs des « sanimarchés » initiés notamment par le Gret dans plusieurs pays. Outre l'efficacité de la communication, les équipes de projets ont rapidement ciblé leurs interventions pour que les équipements soient durablement accessibles aux ménages les plus pauvres. Les exemples réunis dans ce bulletin montrent que partout, en Asie ou en Afrique, les interventions dans le secteur de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène ne se limitent pas aux réalisations, mais visent à installer durablement des services accessibles à tous. Ces actions associent les responsables sectoriels nationaux, les représentants des pouvoirs locaux, les entreprises et les usagers. Le constat est unanimement partagé, que ce soit pour payer des toilettes, constituer le fonds nécessaire à l'entretien d'un réseau d'eau potable, assurer la maintenance d'un forage, etc., les fonds collectés auprès des usagers ne suffisent pas à assurer la pérennité du service. Le coût de l'équipement, du fonctionnement du service, reste l'obstacle majeur et la stricte application du concept de l'eau paye l'eau s'avère un frein important au développement, particulièrement dans des zones où les échanges sont faiblement monétarisés.

Comme nous l'avons fait en Europe, la subvention par la péréquation du rural par l'urbain, par l'impôt, par le reversement d'autres secteurs d'activités et par les dons extérieurs, est une nécessité. Si la subvention en faveur du ménage doit rester « discrète » pour ne pas entraîner désappropriation et dépendance à l'aide extérieure, elle n'en demeure pas moins essentielle. En milieu rural particulièrement, mais aussi dans les petits centres, les subventions incitatives à l'équipement en dispositifs d'assainissement, au raccordement au réseau, à l'achat de compteurs sont primordiales. Dès que nous pensons services communaux, pensons à tout ce qui entoure et accompagne ces services dans les pays développés et aidons les responsables locaux à être entendus par les responsables nationaux pour trouver les équilibres indispensables entre prix de l'eau, taxes et subventions. Les technologies de l'information rapprochent les territoires et laissent entrevoir de nouvelles solutions pour le développement des zones marginalisées, mais ces solutions ne dureront que si un minimum constant de solidarité avec ces régions à l'écart, est favorisé et pérennisé par les pouvoirs publics. ●

**Pierre-Marie Grondin**  
Directeur du pS-Eau

# Sommaire

## Des nouvelles de l'association

### Renouvellement des instances du pS-Eau

L'assemblée générale du pS-Eau qui s'est déroulée le 9 juin 2016, à la cité internationale universitaire (Paris), a validé la candidature de deux nouveaux membres du conseil d'administration : l'association de coopération entre acteurs du développement (ACAD) représentée par Mireille Murawski et l'Agence d'urbanisme et de développement du pays de Saint-Omer représentée par son président François Decoster. Le mandat des autres membres du CA a quant à eux été renouvelé à l'exception du bureau d'études Espelia qui n'a pas souhaité se représenter.

L'assemblée générale a également été l'occasion de revenir sur les activités mises en œuvre par l'équipe du pS-Eau au cours de l'année 2015, synthétisées dans le rapport d'activités publié en mai.

[www.pseau.org/outils/ouvrages](http://www.pseau.org/outils/ouvrages)

### L'équipe du pS-Eau s'étoffe

Le pS-Eau souhaite la bienvenue à Colette Genevaux qui est venue renforcer l'équipe depuis le mois de mai, pour les activités de production de connaissances et d'appui conseil.

Par ailleurs, dans le cadre du renforcement de ses activités dans les pays partenaires, le pS-Eau dispose désormais d'un relais local à Dakar en la personne de Dame N'Diaye. Hébergé dans les locaux du Pepam (Programme d'eau potable et d'assainissement du millénaire), il va notamment renforcer les échanges multi-acteurs et assurer le suivi des opérations et de leur valorisation. L'association Ardèche Drôme Ourosogui Sénégal (ADOS) est partenaire du dispositif.

- 3 Enjeux et rencontres internationales  
Le pS-Eau au cœur des débats
- 5 Marketing de l'assainissement  
Du concept à la mise en œuvre opérationnelle
- 8 Au nord du Vietnam  
20 ans d'engagement au service d'une eau salubre
- 11 À Madagascar en zone rurale  
Des techniciens municipaux pour une gestion des services locaux
- 14 Les infos pS-Eau

## Enjeux et rencontres internationales

# Le pS-Eau au cœur des débats

La fin de l'été a été marquée par plusieurs échéances internationales importantes. La désormais habituelle semaine mondiale de l'eau à Stockholm, et le sommet « Climate Chance » à Nantes. Le pS-Eau a activement contribué à ces évènements.

## Semaine mondiale de l'eau à Stockholm, du 28 août au 2 septembre 2016

Comme chaque année, le pS-Eau a contribué à la Semaine Mondiale de l'Eau à Stockholm. Organisé par le Stockholm International Water Institute (SIWI), cet évènement international a de nouveau rassemblé près de 3 000 personnes et 300 organisations animatrices de sessions. Le thème de cette édition était « L'eau pour une croissance durable ». Les échanges ont ainsi beaucoup abordé les notions de résilience et de durabilité, dans le contexte de mise en œuvre de l'ODD 6 sur l'eau et l'assainissement. Pour l'assainissement, un certain nombre de réflexions ont porté sur l'assainissement en milieu urbain. En lien avec la tenue prochaine de la conférence Habitat III, plusieurs sessions ont interrogé la mise à l'échelle des projets d'assainissement dans les villes, notamment les aspects d'accès, de gouvernance et de planification urbaine. Une autre notion bien présente a été celle des liens intersectoriels (nexus) et des démarches holistiques reliant assainissement et gestion des ressources en eau, ou encore la réutilisation des boues en agriculture. Tous les intervenants ont souligné l'importance du suivi dans les projets d'eau et

d'assainissement, tant pendant qu'après le projet. Plusieurs réunions sur l'eau ont particulièrement abordé la question du suivi en milieu rural, concernant la maintenance et le fonctionnement des pompes manuelles. De nombreux débats ont porté sur l'Agenda 2030 (Objectifs de Développement Durable) tant à propos de l'architecture globale de suivi technique et politique de cet agenda, que des mécanismes de suivi des cibles de l'ODD 6 relatif à l'eau au niveau global (JMP et GEMI) et au niveau des pays. Les discussions se sont aussi centrées sur les démarches devant être initiées en vue d'aboutir à un réel engagement politique aux niveaux local et national pour la mise en place d'actions permettant d'atteindre l'ODD 6. Enfin, de nombreuses sessions ont abordé les questions liées à l'eau et au changement climatique. La thématique de la résilience des villes notamment, a été largement débattue. En marge de ces réunions, le pS-Eau a participé à de nombreuses rencontres parallèles, notamment pour relancer le groupe de travail sur l'assainissement mis en place à l'occasion du 7<sup>e</sup> Forum mondial de l'eau et qui se remobilise en vue du prochain. Le pS-Eau a également pris part à des réunions de la coalition d'ONG « Butterfly Effect ». [www.worldwaterweek.org](http://www.worldwaterweek.org)

## Les réunions du réseau SuSanA, du 26 au 27 août 2016

Toujours à Stockholm, le pS-Eau a participé du 26 au 27 août, à la réunion annuelle du réseau SuSanA (Sustainable sanitation alliance) dont il est membre depuis 3 ans. SuSanA est un réseau international de plus de 250 acteurs impliqués sur l'assainissement. Les activités du réseau s'appuient principalement sur des groupes de travail. Cette rencontre, qui a réuni plus d'une quarantaine de personnes, avait pour objectif de faire un point sur l'ensemble des activités du réseau SuSanA et d'approfondir certaines thématiques spécifiques.

## Réunion SuSanA « Shit Flow Diagrams » (SFD)

Le SFD est une forme de présentation de données collectées sur le terrain à l'échelle d'une ville concernant le flux des excréta. L'outil et la méthodologie sont disponibles en ligne ([sfd.susana.org](http://sfd.susana.org)). Bien qu'il constitue un outil intéressant de plaidoyer, le SFD n'est pas un outil de planification. Plusieurs instruments s'appuyant sur la démarche SFD ont été présentés lors des rencontres. Cf. [compte rendu en ligne](#)







## 22<sup>e</sup> rencontres annuelles de SuSanA

Dans la continuité des thèmes phares de SuSanA, les discussions ont porté sur la mise à l'échelle de l'assainissement dans les villes. On pourra citer notamment la nouvelle boîte à outils relative à la gestion des boues de vidange, développée par la Banque mondiale ([www.worldbank.org/fsm](http://www.worldbank.org/fsm)). Le thème « assainissement et urgence » a aussi été abordé : plusieurs initiatives sont en effet en cours, comme la création d'un guide sur la gestion des boues de vidange en situation d'urgence par le German wash network en lien avec SANDEC/EAWAG.

Les rencontres s'inscrivaient aussi dans le contexte de l'Agenda 2030. Plusieurs interventions ont ainsi porté sur la mise en œuvre de l'ODD 6 pour l'assainissement (cibles 6.2 et 6.3) notamment sur la nécessité de travailler sur l'ensemble de la filière assainissement, puisqu'il ne s'agit plus seulement d'avoir un accès à l'assainissement, mais également d'assurer un service d'assainissement adéquat pour tous, au Nord comme au Sud. L'assainissement dans les lieux publics, les écoles en particulier, devient un enjeu au même titre que l'assainissement des ménages. [www.susana.org/en/events/susana-meetings/2016/505-22nd-susana-meeting-stockholm](http://www.susana.org/en/events/susana-meetings/2016/505-22nd-susana-meeting-stockholm)

pS-Eau à Stockholm, compte-rendu complet sur : [www.pseau.org/fr/observatoire/international/grands-rdv/stockholm-www](http://www.pseau.org/fr/observatoire/international/grands-rdv/stockholm-www)

Bilan complet de la présence française à Stockholm : [www.partenariat-francais-eau.fr/calendar/evenement/semaine-mondiale-de-leau-2016](http://www.partenariat-francais-eau.fr/calendar/evenement/semaine-mondiale-de-leau-2016)

## Nantes : Climate Chance – sommet mondial des acteurs du climat, du 26 au 28 septembre 2016

Au cours du sommet Climate Chance, le pS-Eau a également pris part à différentes sessions :

- Participation au forum de la coalition « Eau et Climat » dont le pS-Eau est membre ;
- Participation à l'atelier « Coopérer pour renforcer l'action publique et la gouvernance locale » ;
- Présentation du dispositif 1% Eau dans le cadre d'un atelier organisé par Platforma, CUF et l'AFD sur les financements innovants. [www.climatechance2016.com/fr/a-propos](http://www.climatechance2016.com/fr/a-propos)

À l'occasion du Sommet « Climate Chance », le pS-Eau et la Délégation pour l'action extérieure des collectivités territoriales (DAECT) du Ministère des Affaires étrangères et du développement international ont procédé à la signature d'une convention de partenariat d'une durée de 3 ans. M. Bertrand Fort, délégué pour l'action extérieure des collectivités territoriales et M. Pierre-Frédéric Ténrière-Buchot, Président du pS-Eau, ont entériné la collaboration fructueuse en faveur de l'action extérieure des collectivités territoriales pour l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement. Le pS-Eau et la DAECT ont affirmé leur engagement en faveur de l'atténuation et

de l'adaptation au dérèglement climatique dont les premiers effets se font notamment ressentir sur la disponibilité des ressources en eau. Le partenariat établi entre un acteur étatique et une organisation de la société civile constitue l'une des réponses à ce défi dans une optique d'approche territoriale et multi-acteurs du développement. ●

Événements à venir

**Cop 22**  
Marrakech  
7 – 18 novembre  
[www.cop22.ma](http://www.cop22.ma)

**7<sup>e</sup> forum**  
**du réseau**  
**consacré à**  
**l'hydraulique**  
**en milieu rural**  
**(RSWN)**  
Abidjan  
29/11 – 2/12  
[www.rural-water-supply.net/fr](http://www.rural-water-supply.net/fr)

### CONTACTS

- Colette Génévaux : [genevaux@pseau.org](mailto:genevaux@pseau.org)
- Christophe Le Jallé : [lejalle@pseau.org](mailto:lejalle@pseau.org)

# Du concept à la mise en œuvre opérationnelle

Depuis 2010, le Gret a contribué à mettre en place plus de 50 sanimarchés qui vendent des toilettes aux ménages intéressés. Ainsi, à Madagascar, au Burkina Faso, en Mauritanie et au Cambodge environ 100 000 personnes ont eu accès à une toilette hygiénique à travers cette approche marketing.

Depuis le début des années 2000, le Gret développe des approches mêlant marketing social et « social business »<sup>1</sup> dans divers domaines (nutrition, microfinance, micro-assurance santé, etc.). Depuis 2010, le marketing de l'assainissement est mis en œuvre en appuyant la mise en place de magasins de toilettes (aussi appelés « sanimarchés »). Cette approche a été appliquée successivement au Cambodge (2010), à Madagascar (2010), en Mauritanie (2013), au Burkina Faso (2015) et très prochainement au Sénégal et au Laos, dans ces contextes ruraux, urbains denses ou de petites villes.

## Pourquoi utiliser l'approche marketing en assainissement ?

Le terme « marketing » vient de l'anglais « to market » : mettre sur le marché, commercialiser. Il regroupe l'ensemble des moyens d'action qu'utilisent les organisations à but commercial pour influencer en leur faveur le comportement d'achat des clients dont elles dépendent. Pourquoi appliquer le marketing au secteur de l'assainissement dans les pays en développement ? Cette démarche a été déclenchée par le constat fait dans plusieurs pays (aussi bien d'Asie que d'Afrique) lors des dernières décennies, que le marché local de l'assainissement (maçons, artisans locaux) a vendu plus de latrines que les programmes d'hygiène et d'assainissement pourtant lourdement subventionnés<sup>2</sup>. La pertinence du marketing repose sur le

renouvellement d'une vision sur la capacité des ménages (même pauvres) à payer pour leur équipement d'assainissement et à se l'approprier dès lors qu'ils ont investi.

En ce qui concerne la mise en œuvre opérationnelle d'une telle approche fondée sur le marché, on peut dire qu'il n'existe pas de modèle universel et standardisé. Il convient donc d'élaborer une stratégie répondant à un contexte donné. L'élaboration d'une stratégie marketing appliquée à l'assainissement suit un cheminement méthodologique fondé sur la littérature spécialisée en marketing, et qui a été expérimentée et validée de multiples reprises par le Gret. Elle repose sur une analyse-diagnostic, ou étude de marché, qui permet d'en définir les objectifs, les populations cibles, le « positionnement produit » (il s'agit de l'identité du produit que l'on souhaite vendre, qui se traduit par une promesse crédible, pertinente, générant une envie d'achat des populations) et le « mix marketing » (ou « 4P » : Produit, Prix, Distribution [ou Place en anglais] et Communication [ou Promotion en anglais]). Dans tous les cas, il ressort des expériences passées qu'il est important que la mise en œuvre d'une telle démarche soit réalisée par (ou avec) des professionnels expérimentés en marketing, et non pas par des techniciens du secteur de l'assainissement.

Le Gret utilise principalement le marketing pour l'accès à l'assainissement à travers



les « sanimarchés »<sup>3</sup>. Ceux-ci sont définis comme des lieux de fabrication, exposition et vente d'équipements sanitaires adaptés aux besoins des ménages. Pour vendre des latrines à bas coût, les opérateurs de sanimarchés utilisent souvent une technologie de moulage de buses pour préfabriquer les fosses des latrines, ce qui permet une production semi-industrielle. Ensuite, des agents commerciaux réalisent un démarchage (porte-à-porte, événements, etc.) pour convaincre les ménages d'acheter une latrine au sanimarché. Le sanimarché est géré par un opérateur, généralement un petit opérateur économique local, parfois une coopérative de femmes. Le Gret prépare l'installation des sanimarchés (réalisation des études préalables : étude de marché, zonage, définition de la stratégie marketing et donc du « catalogue », formation des maçons, etc.) et appuie l'opérateur dans la gestion du sanimarché.

## Intérêt de la démarche

Après plus de six années de mise en œuvre du marketing de l'assainissement sur le terrain par le Gret, plusieurs bénéfices importants peuvent être associés à cette démarche.

**Construire des toilettes hygiéniques.** Incontestablement, une démarche correctement

<sup>1</sup> Entreprise au service de l'intérêt général, dont la finalité principale est sociale ou environnementale.

<sup>2</sup> Eau Vive, Pour une meilleure diffusion des ouvrages d'assainissement en milieu rural sahélien : 80 propositions concrètes - Synthèse de l'étude, mars 2010.

<sup>3</sup> Vidéo en ligne : [www.pseau.org/outils/biblio/index.php?pgmpseau\\_id=64&l=fr&d=5975](http://www.pseau.org/outils/biblio/index.php?pgmpseau_id=64&l=fr&d=5975)

mise en œuvre permet d'atteindre des objectifs quantitatifs importants de construction de toilettes. Ainsi, dans des contextes favorables (pays émergents), ce sont des centaines de milliers de toilettes qui ont été construites au Vietnam et au Cambodge en se basant sur une approche marketing. À Madagascar, les 31 magasins de toilettes *Diotontolo*, appuyés par le Gret depuis 2011, ont à ce jour vendu plus de 6000 toilettes hygiéniques bénéficiant à plus de 60000 personnes.

Certaines études montrent que la démarche peut jouer un véritable rôle de catalyseur pour l'équipement des ménages en assainissement hygiénique. Ainsi, l'analyse des ventes des « saniboutiques » (magasins communautaires vendant des latrines en milieu rural en Mauritanie) montre que leur mise en place multiplie par 3 le rythme d'équipement des ménages en latrines hygiéniques (par rapport à des campagnes de sensibilisation uniquement). Le marketing de l'assainissement permet aux ménages de passer d'un assainissement non-hygiénique à un assainissement hygiénique, gage d'une meilleure durabilité des infrastructures, en plus des impacts sanitaires et environnementaux. Cette approche apparaît donc particulièrement pertinente dans la continuité des campagnes d'assainissement total piloté par la communauté (ATPC) mises en œuvre dans de nombreux pays, comme le confirment par ailleurs des études de la Banque Mondiale.

**Favoriser l'appropriation des toilettes par les ménages.** L'approche par le marketing de proximité, plutôt que par la seule sensibilisation de masse, amène le ménage visé d'une position de « récepteur passif agissant en réaction à un message » à un rôle de « consommateur et usager actif conscient et engagé », ce qui est une condition sine qua non pour la pérennité et le bon entretien des ouvrages construits. En effet, le ménage qui réalise la démarche d'aller acheter la toilette dont il a envie, en investissant sur ses fonds propres de manière spontanée, se sent réellement propriétaire de la toilette au final et ne va pas la laisser se dégrader ou se salir, à la différence d'un ménage bénéficiaire passif de « la latrine du projet » qui lui est apportée quasiment gratuitement,

en « cadeau ». Ainsi, lors du recensement des toilettes achetées depuis trois ans auprès de magasins *Diotontolo*, il a été constaté que 97% de ces toilettes étaient effectivement utilisées et correctement entretenues.

*Levier de financement de l'assainissement.* Dans les zones où la capacité à payer des ménages est suffisante (exemple : pays émergent tels que le Vietnam ou le Cambodge), la démarche de marketing de l'assainissement est très efficace pour amener les ménages à s'équiper en toilettes hygiéniques. Néanmoins, dans de nombreux pays ou régions, la capacité à payer des ménages reste très faible et donc inférieure au prix de vente de toilettes (même après des efforts de conception visant à réduire les coûts de production au maximum tout en conservant une bonne qualité technique). Ainsi, dans les zones rurales défavorisées de Madagascar, les études de marché montrent que la capacité à payer des ménages est de l'ordre de 12,5€, bien en-dessous des 28€ qui sont le coût minimum d'une toilette hygiénique au niveau d'un magasin de toilette *Diotontolo*. Dans cette situation, qui est fréquente dans de nombreux pays en développement, le coût des toilettes constitue donc un sérieux obstacle à leur diffusion au sein des populations les plus pauvres. Pour les rendre plus accessibles, les subventions partielles restent alors un outil efficace et souvent nécessaire pour réduire le prix payé par un ménage pour l'installation d'une toilette. Ces subventions doivent alors être mises en œuvre dans certaines conditions : elles doivent être partielles et incitatives. Elles peuvent aussi être indirectes et discrètes (pour être peu visibles des clients) et basées sur les résultats (pour inciter les constructeurs de toilettes à réaliser des ouvrages de bonne qualité, la subvention n'est versée à l'opérateur de sanimarché qu'une fois que la toilette a été visitée et validée).

Dans la pratique, il s'avère que la démarche de marketing de l'assainissement permet de démultiplier l'efficacité des subventions destinées à la construction d'infrastructures. En effet, ces subventions partielles sont incitatives et visent à favoriser l'investissement des ménages : ainsi, une subvention de 20% du coût d'une toilette permet de réduire le prix de vente et ainsi de le rendre abordable pour

les ménages visés, qui vont alors investir pour payer les 80% restant. Dans cet exemple, 1€ de subvention permet de déclencher 4€ d'investissement des ménages, ce qui représente un effet de levier notable. C'est la situation que l'on rencontre actuellement dans les magasins *Diotontolo* en milieu urbain à Madagascar où la subvention représente seulement 19% du coût total de la toilette *fosa septica kely* avec superstructure (19€ de subvention sur un coût total de 98€, soit 79€ payés par le ménage client).

*Renforcer l'offre marchande locale.* La démarche de marketing de l'assainissement s'appuie sur des opérateurs ou structures locales déjà en place et qui ont, pour certaines, des activités dans la construction ou la vente de produits d'assainissement : maçons, opérateurs économiques locaux, coopératives féminines, etc. La structuration du marché local de l'assainissement pour l'amener à proposer une gamme de produits (toilettes, puisards, savons) abordables et répondant à la demande des ménages s'inscrit dans une démarche de développement et de responsabilisation des acteurs locaux : formations sur les aspects techniques de gestion d'entreprise et de marketing, accompagnement au bon fonctionnement du sanimarché, etc.

## Les défis à relever

### Les contraintes « projets » mettent à rude épreuve la durabilité du marketing

La mise en place d'une approche marketing se trouve souvent confrontée à différentes contraintes du projet qui a permis son démarrage : durée du projet limitée (généralement de deux à quatre ans), objectifs quantitatifs à atteindre avant la fin du projet, concurrence avec des projets pratiquant un subventionnement massif.

En premier lieu, la démarche vise à mettre en place un marché local structuré et durable. Cela dépend du contexte et demande du temps pour structurer ce marché sur des bases solides et adaptées à la demande locale. Ainsi, l'accompagnement des opérateurs de sanimarchés nécessite souvent un à deux ans avant qu'ils soient parfaitement



autonomes. De plus, mettre en place des schémas d'organisation tels que la franchise *Diotontolo* pour assurer la pérennité du système global s'étend généralement sur une durée d'une dizaine d'années selon l'expérience du Gret dans l'émergence de business sociaux. Ces délais relativement longs sont peu compatibles avec les échéances courtes des projets. Cela impose de travailler dans la durée, généralement en enchaînant plusieurs projets à la suite. Par ailleurs, le rythme de ventes permettant d'assurer la rentabilité d'un magasin de toilettes n'est pas forcément compatible avec le rythme rapide nécessaire pour atteindre les résultats quantitatifs attendus avant la fin d'un projet. Pour atteindre rapidement les objectifs chiffrés du projet (souvent ambitieux), on peut être tenté de subventionner fortement les toilettes pour réduire les prix de vente et accélérer le rythme de ventes des sanimarchés, ce qui se fera au détriment de la durabilité du système (car le prix de vente sera très inférieur au coût réel d'une toilette sur le marché) et de l'efficacité de la subvention. Pour faire face à cette contrainte, une autre option, plus durable, consiste à multiplier le nombre de sanimarchés opérationnels afin d'augmenter les ventes totales sans trop réduire les prix de vente des toilettes.

### Comment garantir la pérennité de la démarche de marketing de l'assainissement ?

Au-delà des contraintes des projets, le véritable défi à relever pour le marketing de l'assainissement est d'assurer la pérennité du système mis en place après la fin des projets (et des éventuelles subventions que ceux-ci apportent). Ce défi est double puisqu'il s'agit de garantir la vocation sociale des sanimarchés sur le long terme tout en assurant leur viabilité économique.

C'est dans cette optique que les magasins *Diotontolo* à Madagascar sont regroupés au sein d'un système de franchise à l'échelle nationale, garant de la vocation sociale. Le franchiseur *Diotontolo* a choisi à partir de 2013 de mettre en œuvre différents axes de développement et de rationalisation pour assurer sa pérennité économique. Tout d'abord, il a été décidé d'ouvrir de nombreux magasins (21 nouveaux magasins ouverts entre août 2013 et novembre



Site de production de toilettes d'un sanimarché au Burkina Faso

2014), pour atteindre une certaine taille critique permettant de dégager des recettes assez conséquentes pour prendre en charge aussi bien les sanimarchés que la structure franchiseuse. Ensuite, un système de suivi des ventes et de la qualité des toilettes a été mis en place avec l'utilisation de smartphones, pour réduire les coûts de suivi et simplifier les virements financiers. D'autres expériences sont en cours : système de péréquation au sein de la franchise entre zones aisées et quartiers défavorisés, concentration géographique, etc. Autre piste pour favoriser l'équipement des ménages (qui font généralement appel à des acteurs privés de la construction de toilettes), certains États font le choix de proposer des subventions à l'assainissement sur le long terme. C'est le cas par exemple du Burkina Faso, au travers de l'Office national pour l'eau et l'assainissement (Onea), qui dans le cadre du plan stratégique d'assainissement de Ouagadougou, a amené des dizaines de milliers de ménages à investir dans leur assainissement en bénéficiant d'une subvention de l'ordre de 25% lorsqu'ils faisaient appel à des artisans maçons qualifiés. Cet exemple permet de rappeler que même lorsque l'on met en œuvre une démarche d'assainissement fondée sur le marché (et donc des acteurs privés), c'est bien une volonté politique forte d'amélioration des conditions sanitaires qui permet de favoriser l'accès des ménages à un assainissement approprié. De plus, certains États commencent à orienter leurs approches sectorielles dans ce sens au travers de leurs stratégies nationales (ex :

Stratégie nationale d'assainissement rural au Sénégal).

Enfin, de nombreux opérateurs de sanimarchés ont des activités complémentaires génératrices de revenus (construction, quincaillerie) qui permettent d'assurer des revenus de substitution lorsque les ventes de toilettes sont amenées à diminuer. Les sanimarchés peuvent aussi trouver des relais de rentabilité dans un élargissement de leurs activités en hygiène et assainissement : vente d'autres produits d'assainissement que des toilettes (puisards, savons, bouilloires), vidange de fosses, etc.

Les retours d'expériences du terrain montrent que l'approche innovante par le marketing, qui a fait ses preuves pour d'autres secteurs (nutrition, micro-finance, micro-assurance, etc.), bénéficie aussi à l'assainissement. Certains défis restent à relever. Le Gret va ainsi pérenniser la démarche des sanimarchés avec le système de franchises autonomes et en étendant cette approche marketing au reste de la filière d'assainissement : vidange, traitement des boues, valorisation, etc.

Comme le résumait les agents commerciaux des sanimarchés : le marketing de l'assainissement, « c'est solide, pas cher et ça sent bon » ! ●

### CONTACTS

- Julien Gabert, gabert@gret.org
- Marion Santi, santi@gret.org

## Au nord du Vietnam

# 20 ans d'engagement au service d'une eau salubre

De l'eau potable et un système d'assainissement comprenant gestion des déchets et accès aux latrines en zone rurale.

Un programme mené par l'ONG EAST de 2013 à 2016 qui vient clôturer 20 années d'intervention au Vietnam.

**E**AST Vietnam est une organisation de solidarité internationale, implantée au Vietnam depuis 1994. Son action globale vise à la régression des grandes endémies liées à la consommation d'eau insalubre et à la pollution de l'environnement. Pour atteindre cet objectif, EAST Vietnam a mis en œuvre plusieurs projets favorisant l'accès des populations à l'eau potable et à l'assainissement, en milieux rural et périurbain, avec l'appui de ses partenaires vietnamiens.

Depuis une quinzaine d'années, le gouvernement du Vietnam multiplie ses efforts dans ces domaines au sein des villes et des campagnes. Il a notamment élaboré en 2000, une stratégie nationale pour l'approvisionnement en eau et l'assainissement en milieu rural, à l'horizon 2020, avec l'appui de l'OMS et de l'UNICEF. Malheureusement, bien que la situation globale soit encourageante, de nombreuses régions peinent encore à réaliser ces objectifs. Et surtout, le secteur de l'assainissement n'a pas encore connu un réel engagement.

Dès lors, à la demande de la province de Thai Nguyen (Nord Vietnam), EAST Vietnam a élaboré en collaboration avec ses ser-

vices, un vaste programme eau – hygiène – assainissement (EHA). Ce dernier a été mené en respectant le cadre de la stratégie nationale, en partenariat avec le centre pour l'eau et l'assainissement en milieu rural de la province de Thai Nguyen et le pCERWASS (organisme public officiel en charge de la mise en œuvre de la stratégie nationale mandaté par la province). Par ailleurs, le programme a également bénéficié de la vaste expérience acquise depuis plusieurs années, par EAST en matière d'assainissement, aux alentours d'Hanoï. Le projet a pu être réalisé grâce à un partenariat technique et financier franco-vietnamien : fonds gouvernementaux vietnamiens (63% du budget total) ; Agence de l'eau Seine-Normandie (31%) ; Région Ile-de-France (5%) et ONG EAST (1%) pour un total de 1 097 993€ sur la période 2013–2016.

Les autorités provinciales ont apporté un appui déterminant au processus de mise en œuvre du programme. Le pCERWASS a concentré ses interventions sur les aspects d'ingénierie, la maîtrise d'œuvre, la réalisation des travaux et leur supervision. L'ONG EAST Vietnam s'est quant à elle, positionnée en tant que conseiller technique, force de propositions sur toutes les activités et garant de la qualité des ouvrages d'hydraulique et d'assainissement réceptionnés. Les normes gouvernementales en vigueur et les objectifs définis initialement, dans les conventions de financement, ont été respectés. Autour de ce partenariat central, l'association est aussi parvenue à tisser un second réseau de collaborations locales incluant : districts, services de l'environnement, municipalités, unions des masses, chefs de village, groupes scolaires, comités de gestion de marchés. La stratégie de mise en œuvre, malgré



EAST

Soudure des tuyaux en PEHD

l'envergure du programme, s'est donc portée sur une approche participative, s'attachant aussi à l'implication des autorités dans les décisions techniques, que ce soit lors de la construction des ouvrages ou dans le choix des modes de gestion, qui respectent les règles d'usage en vigueur dans la province. Le programme a été inauguré fin 2013, et s'est clôturé avec succès en juin 2016. Les réalisations ont été nombreuses et se sont focalisées, essentiellement, au sein de deux communes rurales, dans le plus grand district de la province. Il s'agit des communes voisines de Ky Phu et Van Tho. D'une superficie de 28 km<sup>2</sup>, elles se situent dans un milieu rural et montagneux, où l'activité principale est agricole, notamment la culture du fameux thé vert de Thai Nguyen à flanc de montagne, et du riz dans les plaines verdoyantes caractéristiques de la région. Le projet mené a bénéficié à plus de 12 000 habitants, répartis dans 22 villages au sein des deux communes.

## Un réseau d'approvisionnement en eau potable pour 10 000 habitants

Près de 80% des investissements se sont concentrés sur la mise en œuvre du réseau gravitaire, dimensionné à la demande des deux communes. L'ouvrage d'AEP comprend un captage en montagne, sécurisé envers toute pollution de nature humaine ou agricole. Et au départ duquel, 800 m<sup>3</sup>/j d'eau brute sont acheminés par 3 km de conduites en acier vers un système de filtration sur sable. Quatre filtres identiques, de 100 m<sup>2</sup> chacun, ont été installés en parallèle et repré-





sentent le principal traitement de l'eau brute. Chaque filtre est constitué de 5 chambres, une première chambre de filtration rapide « upflow », trois chambres parallèles de filtration lente et une dernière de captage par crépine. La régulation est manuelle, chaque filtre étant équipé à l'amont d'une vanne et d'un compteur. Un second traitement, par chloration gaz, est réalisé avant l'entrée de l'eau dans le réservoir principal, d'une capacité de 100 m<sup>3</sup>. Le réseau de distribution s'étend ensuite, comportant plus de 20 km de canalisation PEHD. Il dessert 2 200 foyers, chacun d'entre eux ayant participé à hauteur de 1 200 000 VND (environ 50€) pour obtenir un branchement familial. Aucun point d'eau public au sein des communes n'a été souhaité par les autorités, le gouvernement du Vietnam promouvant de plus en plus les dispositifs de branchements à domicile. La gestion de la distribution d'eau a été confiée au pCERWASS, qui dispose d'un service en charge du bon fonctionnement de 20 stations d'eau potable dans la province. Ce choix a été avalisé par l'ensemble des partenaires, en raison de l'importance des ouvrages et des prévisions d'entretien. Mais aussi, pour imposer définitivement aux familles une bonne gestion de leur abonnement d'eau. Le coût du m<sup>3</sup> est d'environ 5 500 dong, soit un peu plus de 20 centimes d'euros. Il permet de couvrir l'ensemble des frais d'entretien, de maintenance, de suivi qualitatif, ainsi que les salaires de 5 agents temps plein et l'amortissement des infrastructures. Le pCERWASS centralise à présent, la gestion financière de toutes les stations de la province. Ceci lui permet de niveler le coût de production de certaines petites stations et de fixer un tarif abordable, en particulier en milieu rural, dans un contexte

de moyens financiers limités. L'association EAST Vietnam, a procédé à l'accompagnement du pCERWASS tant pendant la mise en place du réseau que lors de la phase finale, en lui apportant de nouveaux outils de gestion (suivi de rendement, recherche de fuites, consignes de maintenance, suivi des abonnements...). Elle a aussi porté une attention toute particulière, au laboratoire d'analyse des eaux de Thai Nguyen. EAST Vietnam est ainsi intervenue pour améliorer l'organisation de la structure publique et pour renforcer et optimiser le suivi qualitatif de l'eau à l'échelle de la province.

## Un volet assainissement innovant et ambitieux

La réalisation de ce volet a permis, d'une part, sur proposition, participation et organisation de EAST, la création d'un service de pré-collecte/collecte des ordures au niveau des deux communes et, d'autre part, la construction d'une station de tri-compostage, la première au Nord Vietnam, ce qui constitue une innovation pour cette province. Le service de pré-collecte a été organisé en collaboration avec chaque municipalité. 8 agents féminins ont été recrutés, disposant chacune de deux à quatre chariots de transport en fonction des trajets convenus. La collecte est réalisée par porte-à-porte, trois fois par semaine. Le lundi et le vendredi sont rassemblés les déchets organiques, le mercredi les déchets inorganiques. Ils sont ensuite déposés dans des dépôts transitoires avant d'être évacués par un camion-benne. L'un des grands enjeux pour la réussite de ce volet du projet a résidé dans la mise en place du tri à la source. Les résultats s'avèrent déjà encourageants, mais des progrès restent encore à être réalisés. Les communes ont pour objectif de faire en sorte que 85% des familles aient recours au tri sélectif. Le transport des ordures est effectué par camion-benne deux fois par semaine, par le service de l'environnement qui a déjà en charge la collecte des déchets dans 6 autres communes du même district. Les déchets sont transportés jusqu'au site de rassemblement et de traitement, qui comprend une grande alvéole d'enfouissement

de 2 500 m<sup>2</sup> et un incinérateur de 8 m<sup>3</sup>/j financés par le district. La participation de EAST Vietnam a été innovante, permettant de diversifier les procédés de traitement au niveau du site. Des lits de séchage des boues fécales de vidange, un espace mécanisé de tri des déchets et des hangars de compostage ont été réalisés. Le tri à la source, même partiel, permet de minimiser considérablement les coûts d'exploitation, pris entièrement en charge par le district. Par ailleurs, la mise en place d'un procédé simple et efficace - représenté par le compostage en andain retourné - a permis un apprentissage simple aux personnels du service de l'environnement, l'opérateur du site. Les premiers compostages ont été réalisés à titre expérimental, à partir des déchets des 2 communes. Le site désormais opérationnel, présente plusieurs andains et un compost en maturation de bonne qualité. Par précaution, EAST a souhaité rénover également la station de traitement des eaux usées et les lixivats du site. Cette station, à présent fonctionnelle, est relativement classique de type DEWATS avec notamment : une fosse à chicane, un filtre anaérobie, un filtre horizontal suivi d'un périmètre de lagunages avec aération forcée et lagunages de finition multi compartimentés. Le site est entièrement gravitaire (hormis les aérateurs), autonome, et ne demande qu'un suivi limité de la part du service de l'environnement. Le site permet aujourd'hui de composter plus de 250 m<sup>3</sup> de déchets organiques par mois, de traiter jusqu'à 20 m<sup>3</sup> de lixiviat par jour et d'accueillir près de 40 m<sup>3</sup> de boues de vidange par mois.

La gestion, tant des ouvrages que des services annexes, a fait l'objet d'une attention particulière en tant que garant de la pérennité et d'un fonctionnement adéquat. Le service de l'environnement (en charge de la collecte des déchets et des boues de vidange ainsi que de la gestion de l'usine de traitement), les services municipaux de pré-collecte et les autorités publiques ont bénéficié d'un large programme de formations pratiques et théoriques, proposé par EAST et le SAEGL (entreprise près de Hanoi œuvrant dans le secteur des déchets). Les services ont ainsi été renforcés dans leur gestion technique des ouvrages (fonctionnement,



EAST

### Filtre à sable du système de potabilisation.

maintenance préventive, sécurité), dans leur gestion financière opérationnelle, et sur les questions sanitaires et environnementales propres au secteur. Aujourd'hui, chaque service est autonome techniquement, dans le cadre de ses responsabilités vis-à-vis des autorités, et financièrement vis-à-vis des coûts d'exploitation. Le service de pré-collecte fonctionne entièrement sur les recettes de prélèvements à la source mensuels (tarification officialisée par arrêté de 20 000 dong/mois/foyer). Le fonctionnement du service de l'environnement est, quant à lui, entièrement pris en charge par le district à travers une convention cadre annuelle et bénéficie aujourd'hui des recettes supplémentaires du nouveau service de vidange autonome dont la tarification a été calquée sur le prix du marché. Les budgets prennent en compte les rémunérations du personnel et les frais courants de consommables et d'entretien. L'amortissement des équipements et des infrastructures de l'usine, est pris en charge par la province dans le cadre de son budget d'investissement. Chaque service a été équipé d'outillages et machines adaptés, en vue d'une optimisation des process et des coûts d'exploitation dont : un camion vidange de 3.5 m<sup>3</sup>, une pelle mécanique, un convoyeur à bande, un trommel d'affinage mécanique et une sonde de température, des chariots plats, des chariots tout terrain... Plusieurs latrines privées, publiques et scolaires, entièrement ou partiellement subventionnées, ont également été construites au cours de ces trois années de programme. Ces infrastructures sanitaires partagées ont été confiées à des comités de gestion spécifiques, tels que les comités de marchés ou les comités d'écoles, formés à l'occasion. Les frais d'entretien sont pris en charge par

ces comités à travers leur propre budget de fonctionnement (subvention du district ou collecte exceptionnelle pour les écoles et frais mensuels des exposants pour les marchés). Cette approche permet un accès « gratuit » aux usagers, principe largement défendu par les autorités vietnamiennes.

## Sensibilisation, formation et approche participative : les clés de la pérennité

Tout au long du programme, afin de renforcer l'implication des habitants dans cette action sanitaire, EAST et le pCERWASS se sont largement impliqués dans les activités de promotion et de sensibilisation. De nombreuses activités de communication ont été organisées avec les autorités (promotion, journée mondiale, brochure, démonstration, formation d'animateurs).

Le volet assainissement a pu bénéficier des expériences de terrain de EAST concernant des projets similaires. Il a permis de promouvoir, dans la province de Thai Nguyen, des filières nouvelles et diversifiées de traitement des déchets, à même de faire régresser les habitudes du tout enfouissement ou de l'incinération. La plus grande attention a été portée à la formation afin de bien impliquer les acteurs politiques et techniques au cours des choix stratégiques préalables à leurs décisions. Cette approche participative présente de nombreux aspects positifs. Elle incite à une meilleure installation et gestion des ouvrages par les opérateurs et au désir d'appropriation par les bénéficiaires. La création de réseaux inter-acteurs, mobilisés dans une dynamique nouvelle de développement a grandement

favorisé la réussite du programme. Grâce, notamment, aux échanges d'expériences (bonnes ou mauvaises) et à l'organisation d'espaces de réflexion portant sur les décisions et les aspirations des services communaux et de la population locale. La pérennité des interventions est désormais acquise. Et selon les autorités provinciales, des programmes hydro et socio sanitaires similaires sont prévisibles à moyen terme, au Nord Vietnam. Mais, cela nécessiterait d'écourter les formalités administratives. Car si les travaux témoignent d'une grande qualité d'exécution, la lenteur des prises de décision en raison des allers-retours des documents d'autorisation – dus au contexte hiérarchique – rend, parfois, complexes l'organisation et la réalisation d'un programme. Les autorités de la province, en validant et en exécutant ce projet, en collaboration avec EAST, ont démontré leur forte volonté de moderniser leur politique globale d'assainissement. Et ceci, malgré une diminution conséquente des aides internationales pour ce secteur depuis quelques années. Nous remercions d'autant plus l'agence de l'Eau Seine-Normandie et la région Île-de-France pour cet appui qui a permis la mise en œuvre de l'ensemble de ces ambitieuses réalisations, en partenariat avec la province de Thai Nguyen. Ce projet marque ainsi, la fin des activités de EAST au Vietnam après plus de 20 ans de coopération. C'est donc avec une certaine émotion que nous partageons à travers cet article le fruit de notre belle expérience avec la province de Thai Nguyen. EAST maintient cependant une présence à Hanoi pour poursuivre le suivi des activités du programme jusqu'en 2017, et collecter des données qui nous seront précieuses pour une éventuelle reprise d'activité à l'avenir. Nous sommes néanmoins confiants quant à l'implication des autorités, notamment de la province de Thai Nguyen et son organe technique, le pCERWASS, dans la réplification d'un tel projet et la diffusion des enseignements capitalisés à l'échelle du nord Vietnam.

## CONTACTS

- Dr. Loïc Monjour (EAST) [ass.east@free.fr](mailto:ass.east@free.fr)
- Rémy Berhonde [remy.berhonde@gmail.com](mailto:remy.berhonde@gmail.com)

## À Madagascar en zone rurale

# Des techniciens municipaux pour une gestion des services locaux

L'ONG Inter Aide qui intervient depuis plus de 20 ans à Madagascar a progressivement renforcé la dimension de maîtrise d'ouvrage communale de ses programmes d'amélioration de l'accès à l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène. Avec les autorités locales\*, elle expérimente le suivi des services par des agents communaux. Point d'étape sur ce processus.

**Contexte :** le secteur de l'eau et de l'assainissement à Madagascar est régi par le code de l'eau (instauré en 1998) et ses décrets d'application, ainsi que différents manuels de procédures et outils de programmation et de suivi. Il définit les principes fondamentaux du service public de l'approvisionnement en eau potable et de l'assainissement, dans toutes les zones, urbaines comme rurales. Il affirme ainsi que le service de l'eau doit être universel (en permettant à tous l'accès à un service de base), que les communes, en tant qu'autorités publiques de base, sont les premiers organes chargés de la maîtrise d'ouvrage et du développement du service public de l'eau et de l'assainissement et souligne le principe de « non gratuité de l'eau ». Une expérience développée depuis 2011 avec la commune de Sadabe dans la région Analamanga, a permis de tester avec succès la mise en place d'un service communal en charge de conseiller et suivre les gestionnaires délégués (comités eau). Inter Aide réplique désormais ce modèle d'intervention à d'autres communes de la grande Île. L'appui est porté à des communes rurales, généralement enclavées, dans plusieurs régions de Madagascar aux contextes socio-économiques différents. L'approche est adaptée à la situation et aux potentialités de chaque commune partenaire : besoins

\*Avec le soutien de la ville de Marcq en Baroeul, du Sedif, des agences de l'eau Seine Normandie et Artois Picardie, de l'AFD et de l'UE.

en construction ou réhabilitation, type d'ouvrages (réseaux gravitaires ou puits), nombre de bénéficiaires, capacité et volonté de payer des usagers.

L'intervention ne vise pas seulement à augmenter la couverture en eau potable et en assainissement avec des systèmes simples et adaptés, elle a aussi pour objectif d'aboutir à la mise en place d'un système d'acteurs à l'échelle du territoire communal en capacité de gérer de façon effective tous les ouvrages existants sur son territoire (pas seulement ceux réalisés avec l'appui d'Inter Aide) et d'en assurer leur maintenance dans le temps.

La mise en place d'un service technique communal de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène (STEAH) constitue une solution pour que les communes puissent assurer le suivi des infrastructures hydrauliques selon leurs prérogatives de maître d'ouvrage dans le domaine EAH. Il ne remplace pas les gestionnaires des ouvrages, qui sont dans le cas des petits ouvrages ruraux les comités eau, mais qui peuvent aussi être des gestionnaires privés pour les infrastructures de taille importante. Ces deux modes de gestion ne sont pas concurrents, mais complémentaires car adaptés à des situations différentes.

Le fonctionnement d'un STEAH repose concrètement sur le recrutement par la mairie d'un agent communal (ACEAH) qui a la



Inter Aide

Francklin Tidahy a été recruté par la Commune de Vavatenina en 2009. Depuis, il partage son temps entre ses activités agricoles et ses fonctions d'ACEAH, pour lesquelles il effectue des tournées d'une semaine par mois pour diagnostiquer les ouvrages d'au moins 2 à 3 villages sur les 118 points d'eau répartis dans 29 villages.

charge de suivre l'ensemble des ouvrages et de leurs gestionnaires sur le territoire communal. Il fait le lien entre l'équipe communale, les gestionnaires et les usagers.

Ses principales missions sont résumées ci-dessous :



### Suivre et assurer l'entretien des ouvrages

Vérifier et appuyer les gestionnaires des ouvrages (comités eau ou entreprise) dans leur rôle et le respect de leurs engagements pour maintenir les ouvrages en bon état.



### Contrôler et appuyer la gestion financière

Contrôle des coûts de la gestion et de l'entretien (à la fois pour la Commune, mais aussi pour les usagers). Établir et valider des budgets annuels.



### Arbitrer

Agir si des problèmes apparaissent : appliquer des sanctions si nécessaire (auprès des gestionnaires ou auprès des usagers).



### Informier

Informier les usagers de la situation, des décisions.





L'ACEAH suscite une dynamique d'entretien préventif et apporte des conseils pour la gestion par le biais de diagnostics réguliers et de contre-visites. Son action repose sur plusieurs principes :

- Une collaboration claire entre acteurs, officialisée par des contrats de délégation de gestion des ouvrages par la commune (maître d'ouvrage) aux comités eau (ou le cas échéant à un délégataire privé). Ils clarifient le rôle de chacun : mairie et STEAH, comités...
- Un principe de subsidiarité et de suppléance. L'ACEAH apporte un appui variable suivant les capacités des gestionnaires : juste le suivi nécessaire si les comités font preuve d'autonomie, ou plus poussé quand il s'agit de répondre à des carences.

En effet, l'expérience montre que la gestion des ouvrages de façon autonome par des structures communautaires n'est généralement pas durable. Même si les comités eau ont été correctement formés à la gestion des ouvrages lors de leur création, sur le long terme ils finissent souvent par négliger leurs tâches. Il est donc nécessaire qu'un acteur externe les suive pour garantir la gestion dans la durée. Ainsi l'ACEAH joue un rôle important de stimulation et d'accompagnement des délégataires (et pas seulement de contrôle).

En général les comités eau ont besoin d'un soutien différencié de l'ACEAH en fonction des tâches qui leur sont imparties pour assurer une bonne gestion :

- Collecter les cotisations
- Sécuriser l'argent
- Réaliser des dépenses
- Suivre et vérifier les dépenses
- Faire des bilans comptables périodiques
- Valider et arrêter les comptes
- Restituer les comptes aux usagers

- Le principe selon lequel l'eau paye le service de l'eau : les usagers s'acquittent d'une cotisation, généralement forfaitaire (hors vente volumétrique), destinée à la fois au fonctionnement des comités eau et à l'entretien des ouvrages, mais également au financement du STEAH.

Pour que les usagers acceptent de financer durablement le STEAH il est nécessaire qu'ils soient convaincus de l'utilité de ce service, ainsi l'ACEAH doit pouvoir montrer qu'il permet notamment de :

- garantir la transparence des comptes et prévenir les risques de détournement par son suivi de la gestion et des dépenses du comité eau,
- garantir la continuité du service d'approvisionnement en eau potable par son suivi du fonctionnement et de l'entretien des ouvrages (et éventuellement diagnostic de pannes, fourniture de pièces détachées, mise en lien avec des réparateurs...).

Les retours d'expérience de ces dernières années au sein d'une quinzaine de communes d'intervention, montrent que la création du STEAH doit être formalisée et répondre à des besoins bien identifiés par la commune et les usagers ; elle souligne également la nécessité de professionnaliser ce service et leurs ACEAH. Ce sont donc les enjeux auxquels Inter Aide est confronté à ce stade et pour lesquels différentes mesures sont mises en œuvre actuellement :

- La définition concertée des besoins d'accès à l'eau potable et à l'assainissement sur le territoire communal et une planification des actions au travers de l'élaboration ou l'actualisation d'un plan communal de développement dédié au volet eau assainissement hygiène (PCD-EAH).
- Une orientation claire de la politique de

la commune en matière d'eau, d'assainissement et d'hygiène. Ceci se traduit par l'établissement d'un règlement communal de l'eau.

- L'embauche formalisée d'agents compétents : afin d'éviter des nominations d'ACEAH peu performants et pour avoir des personnes réellement impliquées, des procédures de recrutement ouvertes doivent systématiquement être mises en place. Les postulants répondent à un appel à candidature sur la base d'une fiche de poste précise. Le service doit en effet perdurer quelle que soit l'équipe en place et les agents doivent être neutres pour représenter correctement l'ensemble des parties concernées.

Cela peut souvent paraître une gageure de trouver des profils satisfaisants dans ces contextes isolés. Moins en raison de l'exigence d'un niveau de compétences bien spécifiques, mais plus de par la nécessité d'un profil polyvalent. En effet, les éventuelles lacunes sur le plan technique peuvent se corriger avec l'expérience (l'entretien des réseaux gravitaires ou de pompes manuelles est assez récurrent), mais dans le même temps l'ACEAH doit au quotidien faire preuve de qualité d'animateur, et plus difficile encore, il doit être pertinent dans son soutien aux comités sur le plan financier (aide à la planification budgétaire, mise en place des conditions pour un suivi transparent...). Le travail d'Inter Aide dans cette phase de consolidation consiste à présent, à la fois à renforcer leurs compétences dans le conseil aux comités, et à les appuyer dans l'organisation de leurs tâches : fiches de suivis simples permettant de se rappeler des préconisations laissées aux comités et de planifier leurs visites suivant les priorités.

- La commune doit financer ce service et notamment payer correctement l'agent au regard du travail effectué, lui mettre à disposition un bureau où l'ACEAH peut travailler, classer ses dossiers, rencontrer les usagers. Cet aspect de financement du service fait partie des axes de travail majeurs qui émergent à présent dans l'appui aux communes. Les maires doivent être en capacité d'expliquer à leurs administrés la nécessité de payer le service de l'eau (ce n'est jamais facile pour un politique de mettre en place une nouvelle « taxe ») et/ou être en capacité de mobili-

ser des ressources propres à la commune pour assurer le financement durable de ce service. Les équipes d'Inter Aide orientent les communes pour qu'elles constituent un budget spécifique dont le financement peut provenir de plusieurs sources à la fois : le prélèvement sur une part des cotisations des usagers (ou de la redevance en cas de délégation de la gestion de certains ouvrages à un gestionnaire privé), le bénéfice de ventes de pièces détachées, un apport direct de la commune au budget STEAH.

L'efficacité des communes pour collecter le budget permettant de rémunérer correctement leur agent et financer le service est variable.

- Elle dépend d'une part, de l'implication des maires et de la qualité des ACEAH. Lorsque les services apportés par les ACEAH sont appréciés des usagers, la contribution est collectée plus facilement. Le fait que le STEAH propose la vente de pièces détachées pour les réparations, contribue dans certains cas à cette adhésion.

- Elle dépend d'autre part du nombre d'ouvrages et donc de cotisants dans les communes. L'expérience montre qu'à partir de 10 ouvrages un STEAH communal est intéressant, mais pour les petites communes disposant de peu de points d'eau il est plus difficile de mettre en place un STEAH autonome. Pour ce cas de figure la création de services mutualisés entre plusieurs communes (assuré par un prestataire ou un agent intercommunal) semble une solution plus viable qu'Inter Aide s'attache à tester. Des limites résident dans la capacité et la volonté des communes à se coordonner durablement entre elles sur cet enjeu, ainsi que les grandes distances à parcourir entre ouvrages pour les agents en contexte rural.

Pour œuvrer à la transparence, le STEAH doit organiser une réunion annuelle avec l'ensemble des représentants de la commune, les chefs fonkotanny, et des représentants des comités afin :

- de faire un bilan des actions menées : état des ouvrages, diagnostics effectués et vision d'ensemble du dynamisme des comités ;

- de présenter le bilan des comptes du STEAH entre les recettes perçues, les investissements effectués et ceux prévus.

Cette restitution permet d'une part d'évaluer l'apport de l'ACEAH, mais cela met aussi en avant les efforts à faire pour chacun. Notamment, en faisant le point sur les niveaux de contribution des usagers et les relances que doivent faire les comités.

La pérennité de ce schéma semble à ce jour reposer sur un triptyque interdépendant : professionnalisme et motivation des ACEAH – financement du STEAH – implication des maires. Les équipes d'Inter Aide affinent l'approche en développant des outils permettant de vulgariser à la fois, pour les ACEAH et pour les maires, des explications sur leurs rôles et l'organisation de leurs tâches (cf. exemple ci-après). L'analyse année après année de l'évolution des budgets alloués et des besoins permet d'adapter des solutions pour fidéliser les acteurs (ex. récent des OPCI). Les élections municipales du second semestre 2015, à Madagascar, ont constitué un moment test. Le renouvellement

de la plupart des équipes communales a entraîné une inévitable baisse de l'activité et des performances des STEAH en place. Ces services ont été cependant maintenus dans la plupart des communes accompagnées, ce qui constitue un signe encourageant concernant l'appropriation de ces systèmes de suivi et de gestion par les autorités et acteurs locaux. Si, aujourd'hui l'accent est surtout mis sur la problématique de la maintenance des ouvrages, pas à pas des actions se mettent en place pour concrétiser le rôle des ACEAH dans le domaine de l'hygiène et l'assainissement. De nombreux enseignements ont été tirés de ces premières expériences et l'approche s'étoffe progressivement en fonction des avancées... ou des difficultés rencontrées. Plusieurs outils et une méthode d'intervention ont été développés afin de renforcer les capacités de ces acteurs ruraux et des autres responsables du suivi et de l'entretien des infrastructures.

### Le quotidien d'un agent

M. Maminirina est agent communal pour la commune de Sadabe depuis juillet 2013. Il se déplace dans l'ensemble du territoire à bicyclette (jusqu'à 25 km) pour rencontrer au moins 2 fois par an les gestionnaires des 39 réseaux gravitaires de la commune. Ce travail lui prend environ 70% de son temps, soit une vingtaine de jours par mois, et 7 à 8 villages visités par mois. Une visite/diagnostic se déroule sur une journée lorsque les villages sont proches : le temps d'inspecter les ouvrages, de discuter avec le comité et les techniciens villageois, de vérifier la bonne tenue du cahier de suivi financier, du cahier de maintenance, etc., de faire une réunion bilan avec le reste de la communauté et de vérifier le cas échéant que toutes les familles sont bien équipées d'une latrine améliorée. Il faut de la patience pour que les changements s'opèrent : « sur les comités suivis, 28 à ce jour ont suivi mes recommandations et mis en œuvre des changements. Mon salaire est d'environ 200 000 Ar (58€) par mois. En comparaison, la vente de mes récoltes (oignons, riz, etc.) me permet de gagner environ 500 000 Ar (146€) par an ».



### CONTACT

• Mathieu Métois : [mathieu.metois@interaide.org](mailto:mathieu.metois@interaide.org)

[www.interaide.org/pratiques/content/le-service-communal-de-leau-et-de-lassainissement-de-sadabe-madagascar?language=fr](http://www.interaide.org/pratiques/content/le-service-communal-de-leau-et-de-lassainissement-de-sadabe-madagascar?language=fr)

[www.interaide.org/pratiques/content/memento-lusage-des-equipes-des-Communes-rurales-de-madagascar-pour-assurer-la-gestion-des](http://www.interaide.org/pratiques/content/memento-lusage-des-equipes-des-Communes-rurales-de-madagascar-pour-assurer-la-gestion-des)

[www.interaide.org/watsan/mada](http://www.interaide.org/watsan/mada)

## À lire

# Atlas pS-Eau, plus de 1600 opérations recensées !

Régulièrement enrichi, l'atlas offre un large panorama constitué de plus de 1600 projets détaillés et géolocalisés. À partir d'options de recherche multicritères (géographique, thématique, etc.), tout intervenant peut ainsi prendre connaissance des opérations et partenariats menés par les acteurs de la coopération au développement en matière d'accès à l'eau potable et à l'assainissement. N'hésitez pas à consulter et à enrichir cet outil collaboratif !

[www.pseau.org/outils/actions](http://www.pseau.org/outils/actions)



## Le réseau océan Indien : une dynamique collective en faveur de l'eau et l'assainissement pour tous

pS-Eau, août 2016, 44 pages

Cet ouvrage présente un premier bilan des activités du réseau océan Indien depuis sa création en septembre 2014. Né de la volonté conjointe de plusieurs acteurs de la zone (Sieam, AFD, Agence de santé Océan Indien, Préfecture de Mayotte, Cite), le réseau a pour objectif de favoriser la coopération inter-îles dans le domaine de l'eau et l'assainissement. Le réseau s'attache ainsi en priorité à structurer le projet d'observatoire régional des services, à mettre en place l'offre de formation aux métiers de l'eau et de l'assainissement, et à accompagner le montage de projets « phares » de coopération inter-îles.

• [www.pseau.org/outils/ouvrages](http://www.pseau.org/outils/ouvrages)

## Ressources #5

pS-Eau, octobre 2016, 8 pages

La revue biblio du pS-Eau sur l'eau, l'hygiène et l'assainissement dans les pays en développement. Dans ce numéro, un focus sur la semaine mondiale de l'eau à Stockholm et les Objectifs de Développement Durable.

• [www.pseau.org/outils/ouvrages](http://www.pseau.org/outils/ouvrages)



## • Zoom sur les ODD

### Les services d'eau et d'assainissement dans les Objectifs de développement durable

pS-Eau, juillet 2016, 26 pages

Cette note du pS-Eau vise à rappeler le contexte d'élaboration des ODD (Objectifs de Développement Durable) ainsi que de fournir un éclairage sur la prise en charge de la question de l'eau et de l'assainissement dans ces derniers. Ainsi documentés, les acteurs du secteur pourront replacer leurs actions dans le contexte de l'agenda 2030.

- [www.pseau.org/outils/ouvrages](http://www.pseau.org/outils/ouvrages)



### Suivi en matière d'eau et d'assainissement dans l'Agenda 2030 pour le développement durable – Une introduction

UN-Water, mars 2016, 12 pages

Il existe plusieurs initiatives mondiales de suivi des différents aspects du secteur de l'eau, mais un cadre cohérent fait encore défaut. Pour répondre à ce besoin, l'initiative de suivi intégré des cibles ODD liées à l'eau et à l'assainissement (GEMI), complète le Programme commun OMS/UNICEF de surveillance de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement (JMP) ainsi que l'analyse et l'évaluation mondiale sur l'assainissement et l'eau potable (GLAAS) de l'ONU-Eau. Ensemble, JMP, GEMI et GLAAS seront en mesure de suivre les progrès mondiaux accomplis pour atteindre l'ensemble des cibles de l'ODD 6.

- [www.pseau.org/outils/biblio](http://www.pseau.org/outils/biblio)

### Présentation des cibles et des indicateurs mondiaux de l'ODD6

UN-Water, avril 2016, 21 pages

Ce document de travail préparé par UN-Water présente les cibles et indicateurs pour l'ODD 6.

- [www.pseau.org/outils/biblio](http://www.pseau.org/outils/biblio)

## • Autres documents



### Appui à la maîtrise d'ouvrage communale : Pour un service public « eau et assainissement » pérenne

Kokou Sémanou & Laurence Teissier, Eau Vive Bureau Afrique, janvier 2016, 84 pages

Au cours de cette dernière décennie, les pays d'Afrique subsaharienne ont fait de l'accès à l'eau et à l'assainissement une des priorités de leurs politiques nationales. Dans le cadre de la décentralisation, la majorité des États a transféré la compétence eau et assainissement aux communes, afin que les services publics soient gérés au plus près des populations.

Toutefois, les communes étant peu formées, structurées, la question du service public reste parfois conceptuelle ou embryonnaire.

- [www.pseau.org/outils/ouvrages](http://www.pseau.org/outils/ouvrages)



### L'Eau dans les pays en développement : retour d'expériences de gestion intégrée et participative avec les acteurs locaux

Francis Rosillon, ed. Johanet, Paris, mars 2016, 416 pages, 42€

Cet ouvrage constitue un témoignage professionnel issu de plus de 20 années de recherche consacrées à la GIRE en Europe et dans les pays en développement.

## Nouvelles publications pS-Eau



### L'action extérieure des collectivités et des agences de bassin : bilan 2015

pS-Eau et AFD, juillet 2016, 6 pages

Oublié le fléchissement constaté en 2014. En 2015 les collectivités territoriales et les agences de bassin se sont fortement mobilisées en faveur de l'eau et l'assainissement. La collecte des engagements financiers réalisée chaque année par le pS-Eau en partenariat avec l'AFD, montre un rebond des contributions, notamment celles des agences de l'eau. Les engagements financiers atteignent ainsi, la somme de 27,1 millions d'euros (+8% par rapport à 2014).

Cette évolution positive montre la détermination des acteurs à poursuivre leur investissement y compris dans des zones perçues comme risquées, par conviction que la coopération au développement constitue un rempart essentiel contre les menaces à la stabilité des pays.

- [www.pseau.org/outils/ouvrages](http://www.pseau.org/outils/ouvrages)

### Secteur eau les chiffres clés

Coalition eau, février 2016 (actualisation), 10 pages

Pour connaître plus globalement les chiffres clés du secteur de l'eau et l'assainissement, la Coalition Eau a publié un document qui dresse le bilan autour de 14 points clés, tels que : eau et urgence ; eau et coopération ; eau assainissement hygiène et économie ; ou encore accès à l'eau potable et à l'assainissement.

- [www.coalition-eau.org](http://www.coalition-eau.org)



Programme Solidarité Eau  
32 rue Le Peletier  
75009 Paris  
T. +33 (0)1 53 34 91 20  
[pseau@pseau.org](mailto:pseau@pseau.org)  
[www.pseau.org](http://www.pseau.org)

Responsable de la publication :  
Pierre-Marie Grondin  
Rédacteurs en chef :  
Guillaume Aubourg  
Aïssatou N'Diaye-Sydnei

Ont participé à ce numéro :  
Rémy Berhonde  
Christophe Le Jallé  
Julien Gabert  
Colette Gènevaux  
Mathieu Métois  
Béatrice Turlonnias  
Marion Santi

Réalisation : Cercle Studio  
Impression : Panoply

 [www.facebook.com/pseau](http://www.facebook.com/pseau)  
 [www.twitter.com/pseau](http://www.twitter.com/pseau)